

RESOLUCIÓN N°074
(Septiembre 06 de 2022)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA EMPRESA DE DESARROLLO Y HÁBITAT SOSTENIBLE EDUH DEL DISTRITO DE TURBO, ANTIOQUIA"

El Gerente General de la Empresa para el Desarrollo Urbano y Hábitat Sostenible EDUH del Distrito de Turbo, Antioquia, en uso de sus facultades Constitucionales, legales y estatutarias, en especial, las conferidas en la Ley 489 de 1998, y Acuerdo Municipal N° 001 del 16 de febrero de 2021, Acuerdo de la Junta Directiva N° 001 de 16 de marzo de 2021 y Acuerdo Junta Directiva N° 002 del 16 de marzo de 2021 y;

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 2 señala que "son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo..."

Que el documento CONPES 3649 de 2010 establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional.

Que la Ley 1450 de 2011, en su artículo 234 con respecto al SERVICIO AL CIUDADANO, dice: "Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio".

Que adicionalmente, la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" reglamentada mediante el Decreto 103 de 2015, reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, concebido como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio; en la dimensión 3 GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS, establece la relación Estado – Ciudadano donde se debe garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, el servicio al ciudadano, su participación en la gestión, la racionalización de trámites y el Gobierno Digital.

Que se hace necesario adoptar los lineamientos y disposiciones normativas que armonicen los aspectos que definen la Política de Servicio al Ciudadano en el CONPES 3649 de 2010 y demás normas que reglamentan la prestación del servicio al ciudadano, por lo que se adoptará la Política Institucional de Servicio al Ciudadano de la **EMPRESA DE DESARROLLO Y HÁBITAT SOSTENIBLE EDUH DEL DISTRITO DE TURBO, ANTIOQUIA**, entendida como el marco general para la gestión y atención de servicio al ciudadano.

En virtud de lo expuesto, el Gerente General de la Empresa de Desarrollo urbano y Hábitat Sostenible EDUH del Distrito de Turbo, Antioquia,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano de la **EMPRESA DE DESARROLLO Y HÁBITAT SOSTENIBLE EDUH DEL DISTRITO DE TURBO, ANTIOQUIA**, entendida como el marco general para la gestión y atención de servicio al ciudadano, orientada a fortalecer las capacidades institucionales, mejorar sus procesos y sus procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia; contenida en el documento anexo, que forma parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: La Gerencia General, ejercerá la dirección y coordinación de la aplicación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.

ARTÍCULO TERCERO: ASIGNACIÓN DE FUNCIONES AL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO: Serán funciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, además de las ya asignadas, las siguientes:

- a) Formular recomendaciones para optimizar la prestación del servicio al ciudadano.
- b) Velar por una eficaz y eficiente prestación de los servicios en la EMPRESA DE DESARROLLO Y HÁBITAT SOSTENIBLE EDUH DEL DISTRITO DE TURBO, ANTIOQUIA.
- c) Definir planes de acción para optimizar el servicio al ciudadano.

d) Establecer mecanismos de seguimiento y control en la prestación de servicios a la ciudadanía. Por lo menos una vez cada seis (6) meses, el Comité se deberá reunir con el fin de articular y orientar la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, y velar por mantener estándares de calidad en el punto de atención establecido en la sede de la EMPRESA DE DESARROLLO Y HÁBITAT SOSTENIBLE EDUH DEL DISTRITO DE TURBO, ANTIOQUIA.

PARÁGRAFO: A las anteriores sesiones del Comité Institucional de Desarrollo y Gestión serán invitados los responsables de los procesos de Comunicaciones, Gestión Humana, Gestión Informática, Gestión Documental, y el líder del proceso de servicio al ciudadano, quien para este caso en particular hará las veces de Secretario del Comité.

ARTÍCULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de su expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en el Distrito de Turbo, Antioquia, a los seis (6) días del mes de septiembre del año dos mil veintidós (2022)



CARLOS JOSEPH HARNISH VALDERRAMA
Gerente de la EDUH

Elaboró: Mónica Patricia Valcárcel Palencia
Subgerente Jurídica (e) de la EDUH